

**HAMBATAN-HAMBATAN PELAKSANAAN PELAYANAN
DINAS TERMINAL DAERAH TERHADAP MASYARAKAT
PENGGUNA JASA RUANG TUNGGU TERMINAL BUS
ANGKUTAN PENUMPANG UMUM**

**(STUDI DESKRIPTIF TENTANG VARIABEL-VARIABEL YANG MENJADI
KENDALA PELAKSANAAN PELAYANAN JASA RUANG TUNGGU
TERMINAL BUS ANGKUTAN PENUMPANG UMUM PASCA
PEMBERLAKUAN RETRIBUSI JASA RUANG TUNGGU TERMINAL
DI PURABAYA)**

SKRIPSI

KK
Fis AM 31/02
Las
h



MILIK
PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA

Oleh :

BAGUS LASTRIONO

NIM : 079615342

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

Semester Genap Tahun 2001 / 2002

**HAMBATAN-HAMBATAN PELAKSANAAN PELAYANAN
DINAS TERMINAL DAERAH TERHADAP MASYARAKAT
PENGGUNA JASA RUANG TUNGGU TERMINAL BUS
ANGKUTAN PENUMPANG UMUM**

**(STUDI DESKRIPTIF TENTANG VARIABEL-VARIABEL YANG MENJADI
KENDALA PELAKSANAAN PELAYANAN JASA RUANG TUNGGU
TERMINAL BUS ANGKUTAN PENUMPANG UMUM PASCA
PEMBERLAKUAN RETRIBUSI JASA RUANG TUNGGU TERMINAL
DI PURABAYA)**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ilmu Administrasi Negara**

Oleh :

BAGUS LASTRIONO

NIM : 079615342

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
Semester Genap Tahun 2001 / 2002**

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing untuk diujikan

Surabaya, 14 Juni 2002

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Didid Soepoyo', with a stylized flourish at the end.

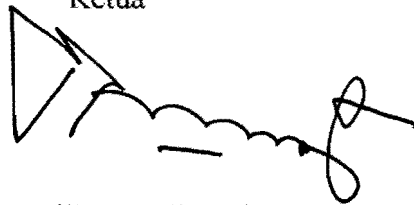
Drs. Didid Soepoyo, Msi

Nip. 131 289 507

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah diujikan pada tanggal 8 Juli 2002, dihadapan Tim Penguji

Ketua



Drs. Faliḥ Suaedi, Msi

Nip. 131 801 403

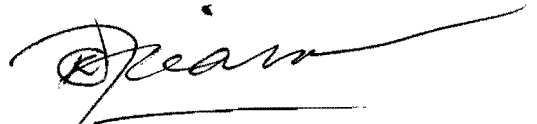
Anggota



Drs. Didit Soepojo, Msi

Nip. 131 289 507

Anggota



Dra. Wahyuni Triana, Ms

Nip. 131 570 345

ABSTRAKSI

Titik perhatian dari penelitian ini adalah untuk menjawab permasalahan tentang “bagaimana hambatan-hambatan pelaksanaan pelayanan Dinas Terminal Daerah terhadap masyarakat pengguna jasa ruang tunggu terminal bus angkutan penumpang umum pasca pemberlakuan kembali retribusi jasa ruang tunggu terminal di Purabaya”.

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif, dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan observasi sebagai data primer serta penggunaan dokumen sebagai sumber data sekunder. Untuk memperoleh data yang dikumpulkan peneliti menggunakan informan yang telah ditentukan. Adapun informan ini terdiri dari Dinas Terminal Daerah Kota Surabaya dan Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Terminal Purabaya, serta masyarakat yang menggunakan fasilitas terminal khususnya fasilitas jasa ruang tunggu terminal di Purabaya.

Upaya yang dilakukan peneliti untuk mendapatkan keabsahan data penelitian, diantaranya melalui perpanjangan keikutsertaan peneliti, ketekunan pengamatan, dan uraian rinci dalam mengamati gejala sosial yang muncul serta menjadi pusat perhatian penelitian, juga menggunakan berbagai sumber yang berbeda sebagai upaya perbandingan dan mengecek balik derajat kepercayaan informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berada dalam penelitian kualitatif. Hal tersebut dicapai dengan membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara, membandingkan keadaan dan perspektif aparat dengan berbagai pendapat dan pandangan masyarakat pengguna jasa ruang tunggu terminal, serta membandingkan hasil suatu dokumen bersangkutan.

Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan oleh Dinas Terminal Daerah terhadap masyarakat pengguna jasa ruang tunggu terminal bus angkutan penumpang umum, khususnya di Terminal Purabaya setelah pemberlakuan kembali retribusi jasa ruang tunggu terminal, dirasakan lebih baik dibandingkan dengan selama retribusi peron (jasa ruang tunggu) ditiadakan, karena dapat mencukupi biaya untuk operasional terminal, serta arus keluar-masuk pengunjung menjadi lancar. Namun peraturan ini cenderung hanya dilihat dari sisi kepentingan pemerintah daerah terhadap penerimaan dari hasil yang diperoleh melalui retribusi terminal, khususnya retribusi jasa ruang tunggu, karena tidak diimbangi dengan kualitas pelayanan, khususnya penyediaan fasilitas pelayanan yang memadai sesuai dengan hak yang seharusnya diperoleh masyarakat pengguna jasa ruang tunggu terminal.

Keputusan Pemerintah Daerah tentang pemberlakuan retribusi jasa ruang tunggu, dalam pelaksanaannya juga tidak disosialisasikan dengan baik, sehingga membuat bingung dan kecewa pengunjung yang ingin menggunakan fasilitas terminal di Purabaya. Selain itu aparat yang bertugas bertindak tak acuh terhadap pelanggaran yang terjadi di areal ruang tunggu, yang berakibat tidak tertib dan kurangnya kenyamanan bagi pengguna jasa ruang tunggu di Terminal Purabaya. Namun hal ini juga dipengaruhi oleh jumlah aparat yang bertugas kurang memadai dengan kondisi di lapangan yang ada.

Faktor-faktor yang mempengaruhi di dalam pelaksanaan pelayanan di terminal, antara lain faktor kesadaran aparat yang ditunjukkan dengan sikap dan tingkah laku serta cara kerja aparat yang bertugas di lapangan, menunjukkan hasil yang kurang memuaskan. Kurangnya kesadaran petugas terhadap tanggung jawab dan disiplin dalam tugas membuat kepercayaan masyarakat menurun terhadap kinerja aparat. Selain itu kesadaran yang dimiliki oleh pengguna jasa ruang tunggu terminal juga tidak mendukung penyelenggaraan pelayanan jasa ruang tunggu terminal. Sedangkan aturan internal

organisasi yang berlaku, berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan jasa ruang tunggu oleh aparat pelaksana tidak dijalankan dengan semestinya. Dan sarana pelayanan jasa ruang tunggu tidak memadai dengan kapasitas pengguna jasa ruang tunggu. Namun perlu juga diperhatikan bahwa sarana pelayanan yang tersedia tidak digunakan dengan baik pengguna jasa ruang tunggu terminal di Purabaya.

Penelitian ini secara praktis diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran yang bermanfaat bagi Pemerintah Kota Surabaya yang saat ini masih terus berupaya menyempurnakan kebijakannya mengenai pelaksanaan pemungutan retribusi, serta Dinas Terminal Daerah Kota Surabaya khususnya dalam upayanya untuk selalu ingin memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat yang menggunakan fasilitas jasa terminal bus angkutan penumpang umum. Sementara itu penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berarti bagi pengembangan Ilmu Administrasi Negara, khususnya untuk bidang kajian implementasi kebijakan pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang menggunakan fasilitas publik berkaitan dengan penarikan retribusi khususnya retribusi jasa ruang tunggu terminal angkutan umum.